

---

**MEMORIA DEL SERVICIO DE  
BIBLIOTECA  
1998**

---

# **ÍNDICE:**

	<b><u>PÁGINA</u></b>
1.- INTRODUCCIÓN .....	2 - 3
2.- ÓRGANOS DE GOBIERNO .....	3
3.- LOCALES E INSTALACIÓN .....	3 - 4
4.- PRESUPUESTO .....	4
5.- INFORMATIZACIÓN .....	5
6.- FONDOS BIBLIOGRÁFICOS .....	5
6.1.- MONOGRAFÍAS .....	6
6.2.- PUBLICACIONES SERIADAS .....	6 - 7
7.- SERVICIOS .....	7
7.1.- PRÉSTAMO .....	7 - 8
7.2.- AMPLIACIÓN HORARIA .....	8
7.3.- PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO .....	8 - 9
7.-4.- INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y ACCESO A BASES DE DATOS .....	9 - 10 - 11
8.- COOPERACIÓN .....	11 - 12
9.- CONCLUSIÓN .....	12
10.- DATOS ESTADÍSTICOS COMPARATIVOS 1.997 - 98.	13
11.- GRÁFICOS .....	14 a 29

## INTRODUCCIÓN

Cuando se van a cumplir casi 10 años de la puesta en marcha de la Universidad, la Biblioteca se enfrenta a una situación enmarcada por las siguientes variables:

1. El crecimiento del campus de Leganés y la puesta en marcha del campus de Colmenarejo
2. La mayor especialización de los servicios que demandan los usuarios y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
3. La necesidad de racionalizar los recursos humanos y económicos

Como consecuencia de todas las variables anteriormente expuestas se vio la necesidad de afrontar la reorganización del Servicio. **El proyecto de reorganización** que se inició en Abril de 1997, alcanzó su fin teórico en Junio de 1998 y a partir de esa fecha se comenzó con la implantación real de todas las soluciones organizativas a las que llegaron los diferentes grupos de trabajo tras un trabajo serio y muy intenso, en el que participó el conjunto del personal de la Biblioteca aportando sus diferentes puntos de vista, para tratar de dar solución a los problemas que se habían planteado, de forma colectiva.

Dicha reorganización ha afectado a la estructura general del Servicio simplificándola y haciéndola mas horizontal y flexible, tanto por lo que se refiere al conjunto del Servicio como a las unidades singulares, fusionando pequeñas unidades y haciéndolas mas interdisciplinarias. En cada Biblioteca de centro se articulan dos grandes unidades: Proceso e Información Especializada (PIE) y Atención a Usuarios (AU). Se crea un Servicio central de Gestión de Recursos de Información (GRI), responsable de poner la información, fundamentalmente en formato electrónico, accesible para los clientes internos, las propias bibliotecas de Centro y para el conjunto de los usuarios.

Se considera la **formación del personal y de los usuarios** como una de las piezas claves del funcionamiento óptimo, dado el mundo permanentemente en cambio en el que nos movemos cuando hablamos del ámbito de la información.

Uno de los hechos que han forzado a esta reorganización ha sido la puesta en marcha de la **nueva biblioteca Rey Pastor** en el campus politécnico que ha obligado a una ampliación de efectivos y a una reestructuración del personal. Esto se considera un hecho muy positivo, ya que ha permitido el cambio de actividad para muchas personas del Servicio e incluso una mayor integración entre los campus.

La aprobación de una **nueva Relación de Puestos de Trabajo**, en la que se han conseguido una cierta ampliación de la plantilla y una mejora de los niveles retributivos ha facilitado sobremanera todo el proceso de reorganización.

La biblioteca se ha seguido enriqueciendo con importantes donaciones y adquisiciones de alto valor significativo en el mundo del pensamiento humanístico y científico.

## **ORGANOS DE GOBIERNO**

La Comisión de Biblioteca ha desarrollado una actividad importante a lo largo de 1998 y se ha modificado su composición como consecuencia de la aprobación del Reglamento del Servicio que viene a desarrollar la normativa que establecen los Estatutos de la Universidad. Entran a formar parte de la Comisión de Biblioteca: representantes de los Institutos, de los Centros, del personal de la Biblioteca y se amplía la representación de los alumnos.

Temas prioritarios en las diferentes reuniones fueron:

- La distribución presupuestaria ordinaria
- Los objetivos del Servicio
- El proyecto de reorganización
- La normativa de préstamo

## **LOCALES E INSTALACIONES**

En Agosto de este año se abren las puertas de la nueva biblioteca “Rey Pastor” en el campus de Leganés. Es este un acontecimiento muy importante en la vida de la Biblioteca por varias razones:

- Ha permitido corregir errores que se cometieron en la planificación del edificio “María Moliner”
- Ha permitido la integración de lugares tradicionales de estudio con diferentes espacios en función de los diferentes usos que demanden los usuarios. Existen en este edificio 140 puestos totalmente informatizados para facilitar las tareas de los usuarios y casi 700 puestos de lectura tradicionales.
- Ha permitido la ubicación del grupo de Gestión de Recursos de Información en un espacio que contribuye a una tarea conjunta y organizada, con un fuerte apoyo tecnológico y una infraestructura adecuada
- La Biblioteca se convierte, en cierto modo, en centro del campus. Dispone de unas estupendas instalaciones multimedia, con sala colectiva de videoconferencia y audición y salas individuales de visionado y audición a través de un control central.

En la Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas también se han llevado a cabo algunas modificaciones con objeto de ajustar los espacios a las necesidades de la demanda.

\* En el primer sótano se ha ubicado la Biblioteca Depositaria de ONU

- Se han redistribuido los mostradores de información/préstamo en los diferentes pisos, con objeto de facilitar la recolocación y el control de los fondos bibliográficos.
- Se ha incrementado el número de accesos al OPAC, hasta un total de 24 y a la Red de CD-ROM
- Se ha puesto en marcha un Aula BOE con acceso a la información electrónica que genera esta Institución, atendida por personal especializado.
- Se ha fusionado la unidad de Información Bibliográfica con Proceso y Adquisiciones, reubicándose en una zona común

La dotación extraordinaria para equipamiento mobiliario e informático de la nueva Biblioteca de Leganés ha permitido llevar a cabo reajustes que han beneficiado al conjunto de las instalaciones.

## PRESUPUESTO

Una vez mas la evaluación anual que se lleva a cabo en relación con los diferentes servicios constataba una insatisfacción acerca de los fondos destinados a adquisición de fondos bibliográficos. Como consecuencia de esta constatación se habilitó un presupuesto, extraordinario a mitad de año de 20.000.000 de pts. para paliar las necesidades de aquellos departamentos con una mayor demanda y un gasto mas ajustado y equilibrado dentro del ejercicio económico.

Se contó, una vez mas con la aportación del Fondo Social Europeo, por importe de 6.357.848 pts. Estos fondos cada año plantean un mayor problema de gestión dados los plazos cortísimos de ejecución y que condicionan en gran manera las adquisiciones.

Los Departamentos jurídicos han hecho transferencias, un año mas, de sus presupuestos al presupuesto de Biblioteca para completar sus adquisiciones.

Respecto de los fondos destinados a la adquisición de fondos bibliográficos de Proyectos de Investigación se ha constatado un aumento del 55% y la mayor parte de los que se adquieren quedan depositados en Biblioteca como fondo especializado.

### Resumen del Presupuesto:

Gastos corrientes	60.300.000 pts
-------------------	----------------

### Inversiones

#### ORDINARIO

Fondo Bibliográfico	159.329.189
---------------------	-------------

#### EXTRAORDINARIO

Fondo Bibliográfico	6.357.848 (FSE)
	20.000.000 (Dotación especial)
Equipamiento Leganés	185.000.000 (Mobiliario+ hardware)

## **INFORMATIZACIÓN**

Se ha procedido a la actualización de todos los equipos periféricos, desapareciendo de forma absoluta los terminales y siendo sustituidos todos ellos por PCs , tipo Pentium, que facilitan el acceso público tanto al OPAC en WWW como a Internet y la red de Cd-ROM.

A fin de Diciembre se dispone de 113 equipos para tareas internas y acceso público, desde biblioteca, con independencia de los puestos de las Aulas informáticas ubicadas en los edificios Rey Pastor y María Moliner.

La nueva RPT ha permitido la incorporación de un informático por campus, ayudados por una serie de becarios especializados en informática, lo que ha permitido una mejor atención y mantenimiento de los equipos y un óptimo nivel de funcionamiento

A partir de Mayo se ha formado parte de una Comisión Técnica de Automatización integrada por personal de las 7 universidades públicas de la Comunidad de Madrid, con objeto de analizar diferentes programas de gestión y ver la posibilidad de adquirir un programa idéntico para todos que :

- Facilite la creación de un catálogo colectivo
- Fomente la catalogación compartida
- Incluya un sistema de información que permita la integración de diferentes soportes: imágenes, texto, etc.
- Sea una herramienta de trabajo que permita simplificar las tareas internas

Se ha concluido con la elección del programa UNICORN, que estará operativo a partir de Febrero del año 2.000 y que supondrá un avance importantísimo en el acceso a los diferentes recursos de información de forma integrada y a la cooperación en el ámbito de las Bibliotecas universitarias.

## **FONDOS BIBLIOGRÁFICOS**

La incorporación de fondos bibliográficos ha seguido el ritmo habitual, aunque este año se detecta un mayor esfuerzo en la adquisición por compra en Ciencias Sociales y Jurídicas, casi un 17,5%, respecto del año anterior. En su mayor parte son fondos destinados a la Biblioteca de Humanidades, ya que todavía en este ejercicio, se adquieren y procesan de forma conjunta en la Biblioteca María Moliner.

Se aprecia un aumento muy importante de pequeñas donaciones que tienen como origen donaciones personales o de editoriales. Su incremento ha sido de un 15%, fundamentalmente en Ciencias Sociales y Jurídicas/Humanidades.

Se detecta un incremento progresivo, en torno al 55% de los fondos adquiridos como Proyectos de Investigación , aunque en la biblioteca Politécnica ha experimentado un ligero

descenso. En la mayor parte de los casos los fondos se incorporan al fondo general de biblioteca como parte del fondo especializado.

Por lo que respecta a las revistas se mantiene, en términos generales, el número de títulos, dada la situación presupuestaria y las dificultades en la evaluación de la colección. La evaluación de la colección será uno de los primeros objetivos de la nueva unidad de gestión de la colección que se ha puesto en marcha.

El volumen total de ingresos ordinarios, excluidas grandes donaciones o adquisiciones ha sido el siguiente:

#### MONOGRAFIAS

	COMPRA	DONATIVO	PROYECTOS INVESTIGACIÓN	TOTAL
<b>GETAFE</b>	7.100	3.259	384	10.743
<b>CDE</b>	287	564	-	851
<b>LEGANES</b>	1.985	481	64	2.530
<b>TOTAL</b>	9.372	4.304	448	14.124

Ver GRÁFICO 1 y 2 (págs. 14 y 15)

#### PUBLICACIONES SERIADAS

	COMPRA	DONACION	CANJE	CERRADAS	TOTAL
<b>GETAFE</b>	826	279	178	588	1.871
<b>LEGANES</b>	326	40	-	105	471
	1.152	319	178	693	2.342

Por lo que respecta al total de ejemplares procesados en diferentes formatos, con un incremento cada vez mayor de los formatos multimedia, se han conseguido dos objetivos importantes:

- Poner en circulación el fondo Lopez Aranguren con un total de 13.730 volúmenes, con la colaboración de una empresa de servicios y gracias a una Acción Especial solicitada a la CAM. Queda pendiente para el año 1999 la puesta en circulación del fondo hemerográfico correspondiente a esta misma biblioteca. Se preve su finalización para el primer semestre.
- Poner en circulación todo el fondo de poesía donado por el poeta Leopoldo de Luís, con la colaboración de becarios dedicados a esa única tarea, con un total de 7.500 títulos.

Los datos relativos a Proceso son:

	CATALOGACIÓN ORIGINAL (A)	COPIAS (B)	CREACION AUTORIDADES (C)	EMPRESA SERVICIOS (D)
GETAFE	12.302	31.444	11.793	10.509
CDE	2.375	915	-	-
LEGANÉS	1.863	3.475	8.364	-
TOTAL	16.540	35.834	20.157	10.509

Ver GRÁFICOS 3 y 4 (págs. 16 y 17)

A 31 de Diciembre de 1998 el número total de volúmenes automatizados es de 196.348, que se corresponde a 134.917 títulos lo que supone un incremento del 17,8 %

## SERVICIOS

### PRESTAMO

Las transacciones de préstamo han experimentado, en términos generales, un incremento del 2%,

aunque el incremento no ha sido general y uniforme en las tres bibliotecas.

En la biblioteca de Leganés el incremento ha sido del 4%, mientras que en Getafe al ponerse en funcionamiento la Biblioteca de Humanidades se ha producido una disgregación de la cifra total de préstamo, respecto del año anterior, descendiendo el préstamo en Ciencias Sociales y Jurídicas en un 9 %, mientras que se produce un fuerte incremento en Humanidades. En años anteriores las dos cantidades se daban agregadas.

Algunos datos de interés son:

	PDI	ALUMNOS	TOTAL
CCSS y JJ	29.856	71.675	101.531
HUMANIDADES	5.307	14.058	19.365
POLITÉCNICA	23.112	58.587	81.699
TOTAL	58.275	144.320	202.595

Ver GRÁFICOS 5 y 6 (págs. 18 y 19)

La media de préstamos/ mes en cada biblioteca ha sido :

CCSS Y JJ	8.403
HUMANIDADES	1.613
POLITÉCNICA	6.808



Los meses de una mayor incidencia en el préstamo son: Marzo, Abril, Mayo, Noviembre y Diciembre, superando ampliamente las medias apuntadas mas arriba.

La Comisión de Biblioteca ha venido trabajando a lo largo de todo el año en una nueva normativa de préstamo que estará vigente a principios de 1999.

### AMPLIACION HORARIA

A lo largo de todo el año 1998 se comenzó a ampliar el horario de apertura del Servicio. Inicialmente la ampliación se limitó la mañana de los sábados, con una afluencia irregular en función de la época del curso. A partir del mes de Mayo se amplió el horario en época de exámenes hasta la 1 de la madrugada.

La biblioteca abrió sus puertas un total de 285 días al año. También permaneció abierta durante los 12 meses del año en horario continuado, con un total de 3.495 horas por campus.

### PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO

El préstamo interbibliotecario sigue siendo uno de los servicios mas demandados por la comunidad universitaria. Conscientes de ello se están haciendo importantes esfuerzos de cooperación en el ámbito regional y nacional.

La Biblioteca lleva ya varios años perteneciendo a Rebiun, red de bibliotecas universitarias y participando en diferentes programas y muy especialmente en el de Préstamo Interbibliotecario. Conscientes de que es absolutamente necesario seguir avanzando en ésta vía de colaboración se ha puesto en marcha una red regional, en la que participan las bibliotecas públicas universitarias de la Comunidad de Madrid y que dispone de un servicio de mensajería diario entra las universidades que ha venido a reducir en gran modo los plazos de recepción de documentos. Este recurso no es muy apreciable todavía a fin de 1998, ya que comenzó a ser operativo en Septiembre, pero se tiene una gran confianza en su nivel de operatividad.

Algunos datos de interés:

	REBIUN	OTROS	TOTAL
<b>Documentos recibidos</b>	3.345	406	3.751
<b>Documentos enviados</b>	1.730	872	2.602

Ver GRÁFICOS 7 y 8 (págs. 20 y 21)

Los departamentos han hecho un uso desigual de este servicio

Departamento	Documentos solicitados	%
Ingeniería	1.136	30
Economía	458	12
Derecho Público	351	9
Estadística	318	8
Economía de la Empresa	291	7
Derecho Privado	291	7
Alumnos	259	6
Matemáticas	187	4
Informática	170	4
Biblioteconomía	80	2
Física	50	1
Institutos	40	1

Nuestros principales suministradores dentro del país fueron la Universidades: Pública de Navarra, Complutense, Autónoma de Madrid, Santiago de Compostela, Pompeu Fabra .

Nuestros suministradores extranjeros fueron principalmente : British Library, Universidad de Delft.

Cada vez se detecta un mayor tráfico interno entre las tres bibliotecas de la Universidad. A lo largo de 1998 se han “movido” un total de 1.577 documentos.

Un 60% de las peticiones se solicitaron por correo electrónico y un 40% vía fax.

### INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y ACCESO A BASES DE DATOS

Como ya se ha comentado en la introducción una de las unidades mas afectadas por la reorganización ha sido la de información bibliográfica , tanto en lo que se refiere a su atención directa a usuarios, como a su infraestructura.

Se tomó la decisión de fusionar el proceso completo de la información, que hasta este momento había estado fraccionado en tres unidades autónomas, con el fin de facilitar la tarea de información y hacerla mas efectiva, de cara a los usuarios. Al tiempo se ha tomado la decisión de diversificar los modos de acceso a la información: teléfono, WWW, en persona...

Internamente se ha reforzado el apoyo a la infraestructura de información, poniendo en marcha un grupo de infraestructura mas multidisciplinar y que trabajan en equipo, con un fuerte apoyo informático.

Se han reforzado los mostradores centrales con objeto de proporcionar una mejor información general y direccional.

	Información General	Información especializada
CCSS y JJ	640	7.744
CDE		2.457

No es posible aportar datos relativos a la biblioteca politécnica, dado que todavía no se dispone de una sistemática que permita una evaluación real de la actividad informativa

Por lo que respecta a Bases de Datos en CD-ROM tanto en monopuesto como en Red, y On-line el uso ha seguido aumentando dada la disponibilidad que supone poder acceder, en el caso de las accesibles en Red desde todos y cada uno de los puestos de trabajo de la Institución.

A 31 de Diciembre de 1998 se dispone de 71 bases de datos, de ellas, 30 son accesibles en red, mientras que las restantes 41 se encuentran distribuidas en las tres bibliotecas para su uso en monopuesto.

El número total de consultas ha sido de 28.747

Las consultas en monopuesto han sido 3.809, de ellas 205 corresponden al CDE

Las consultas en Red han sido 24.094

Las consultas on-line, correspondientes al CDE han sido 844

Ver GRÁFICOS 9 y 10 (págs. 22 y 23)

La base de datos mas consultada en momopuesto ha sido Colex Data, mientras que en Red el uso ha sido el siguiente:

BASE DE DATOS	Número de consultas
INSPEC	2.809
IBERLEX	2.490
ECONLIT	2.090
EL DERECHO/JURIPRUDENCIA	1.957
ABI INFORM	1.760
BIBLIOGRAFIA ESPAÑOLA	1.563
CSIC	1.531
BUSINESS PERIODICALS	1.275

Ver GRÁFICOS 11 y 12 (págs. 24 y 25)

Por lo que respecta al uso que hacen los diferentes usuarios:

<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>Número de consultas</b>
Alumnos CCSS y JJ	6.638
Personal de Biblioteca	2.503
Alumnos Humanidades	2.307
Departamento de Economía	2.225
Departamento de Ingeniería	2.115
Departamento de Derecho Público	1.836
Departamento de Empresa	1.577

Ver GRÁFICOS 13 y 14 (págs. 26 y 27)

## COOPERACION

1998 ha sido un año muy beneficioso en el ámbito de la cooperación interuniversitaria. Se están dando los primeros pasos para la puesta en marcha de un Consorcio de Bibliotecas Universitarias de la Comunidad de Madrid, que permita: el acceso a un catálogo colectivo de todos los fondos bibliográficos de los que disponen el conjunto de las bibliotecas; la formación conjunta del personal; la adquisición cooperativa de recursos de información, fundamentalmente en soporte electrónico, etc.

Se sigue participando en algunos grupos de trabajo de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias): Préstamo Interbibliotecario, Actividades de Documentación /WWW y Fondos hemerográficos de prensa general.

## FORMACIÓN

En el ámbito de la formación se han hecho tres tipos de cursos:

1. Cursos de tipo general, dentro de la propia universidad, fundamentalmente en el área de gestión:
  - Dirección de equipos,
  - Diagramación de procesos,
  - Idiomas,
  - Gestión del tiempo...
 en el área de informática/ofimática:
  - HTML,
  - Excel,
  - Word,
  - Power Point...
2. Cursos específicos dentro de la Universidad:
  - Revistas electrónicas,
  - Atención a usuarios
3. Cursos específicos fuera de la Universidad:

- Diseño gráfico intensivo,
- Construir bibliotecas,
- Internet y fuentes de información en literatura y lingüística,
- Control de calidad en bases de datos bibliográficas,
- Marketing de servicios de información,
- Seguridad y control de incendios en archivos y bibliotecas,
- Elaboración de guías de recursos de información en Internet,
- English for business and finance,

## CONCEUSION

Se puede concluir que 1998 ha sido un año muy significativo para el Servicio de Biblioteca dado que ha supuesto un enorme esfuerzo por parte del personal del Servicio para tratar de llevar a cabo un proyecto reorganizativo que se hacía imprescindible dada la fuerte demanda, cada vez mas especializada y diversa de los usuarios y la dispersión en diferentes ubicaciones de los puntos de atención, con horarios amplios y sostenidos a lo largo de todo el año.

## DATOS ESTADISTICOS COMPARATIVOS 1997/1998

			CC SS y JJ	POLITECNICA	HUMANIDADES	TOTAL	INCREMENTO
<b>ADQUISICIONES *</b>	1997	COMPRA	6.571	1.992			
		DONATIVO	3.215	445		12.149	
	1998	COMPRA	7.771	2.049			
		DONATIVO	3.823	481		14.124	13,9 %
<b>PROCESO *</b>	1997	CAT. ORIGIN	13.987	1.722			
		COPIAS	18.665	3.302		21.967	
	1998	CAT. ORIGIN	14.677	1.863			
		COPIAS	31.444	3.475		34.919	37 %
<b>ACCESO BASES DE DATOS **</b>	1997	RED ON-LINE	12.893	1.129		15.198	
			1.086				
	1998	RED ON-LINE	24.094				
		MONOPUESTO	844				
			3.809			28.747	47 %
<b>PRESTAMO</b>	1997	PDI	32.391	23.223	1.119		
		ALUMNOS	79.527	59.115	3.288	198.663	
	1998	PDI	29.856	23.112	5.307		
		ALUMNOS	71.675	58.587	14.058	202.595	2 %
<b>PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO**</b>	1997	ENVIADOS	2.446				
		RECIBIDOS	4.029			6.475	
	1998	ENVIADOS	2.602				
		RECIBIDOS	3.751			6.353	

\* Los datos de CCSS y JJ incluyen Humanidades

\*\* Los datos de Acceso a Bases de Datos y Préstamo Interbibliotecario se refieren al conjunto del Servicio.

Ver GRÁFICOS 15 y 16 (págs. 28 y 29)

# ADQUISICIONES 1.998 MONOGRAFÍAS

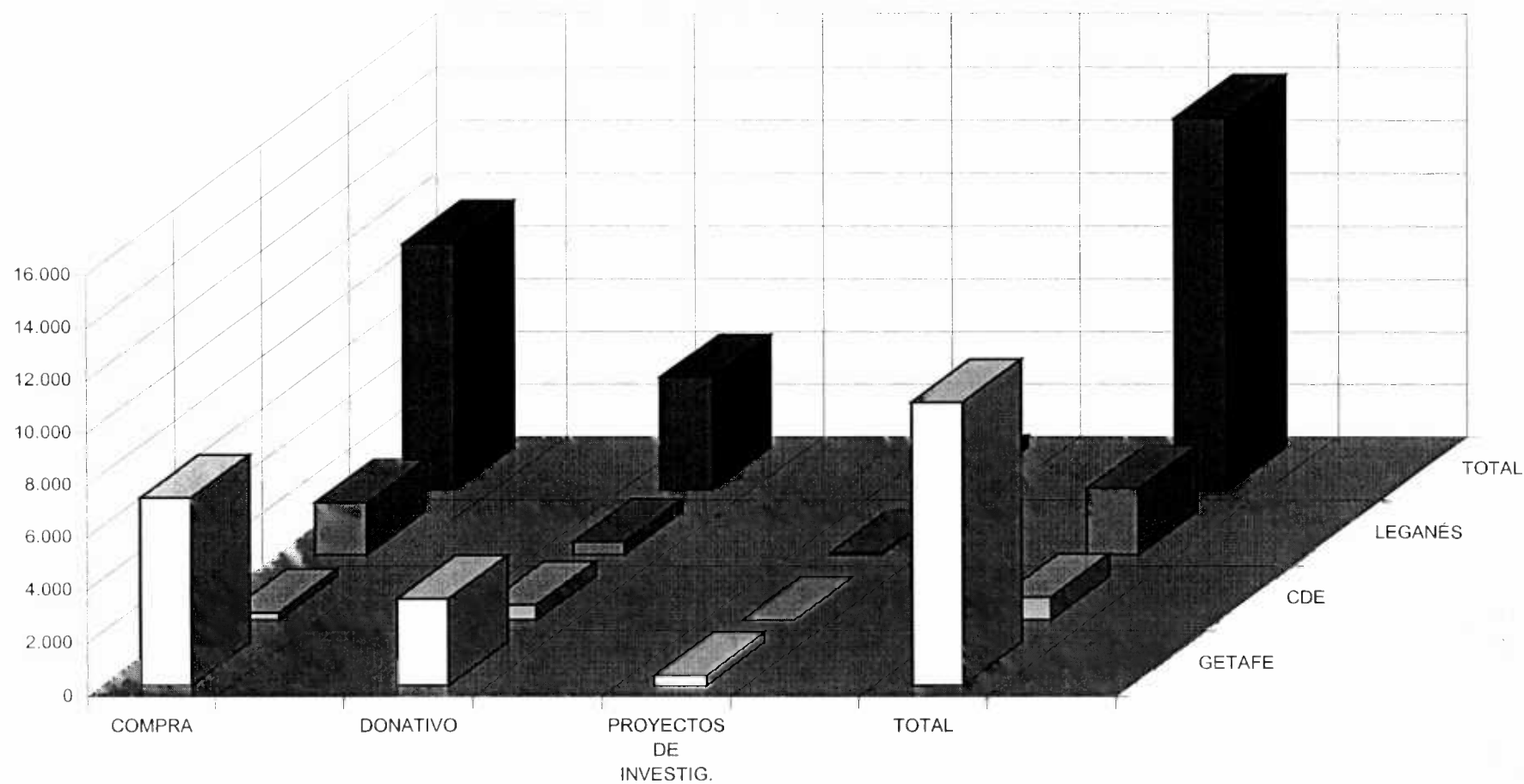


GRÁFICO 1

ADQUISICIONES 1.998  
MONOGRAFÍAS

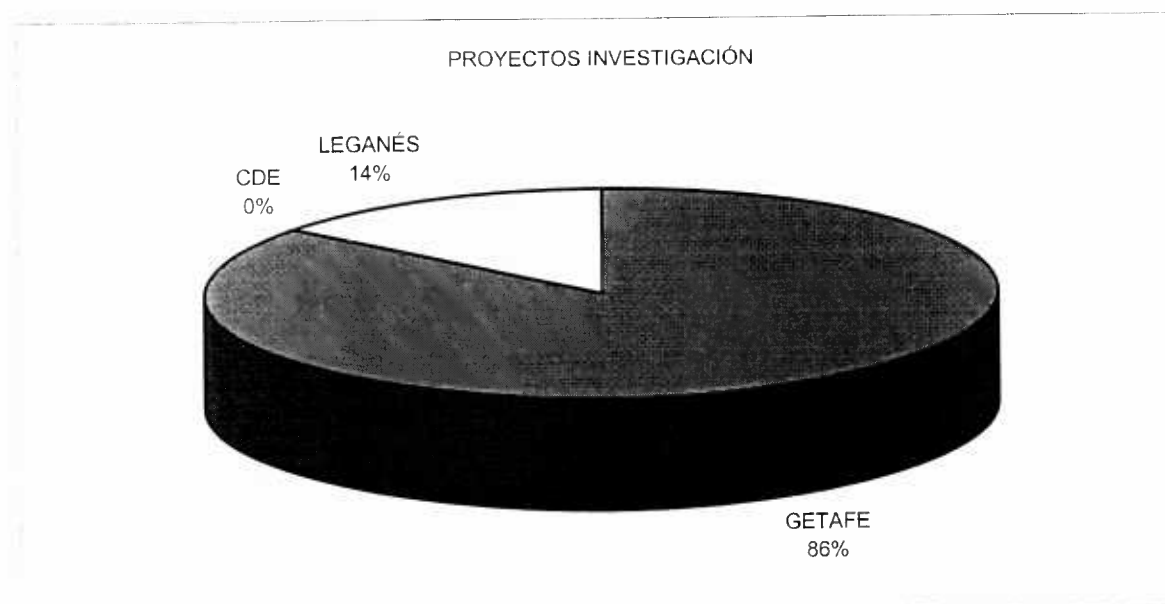
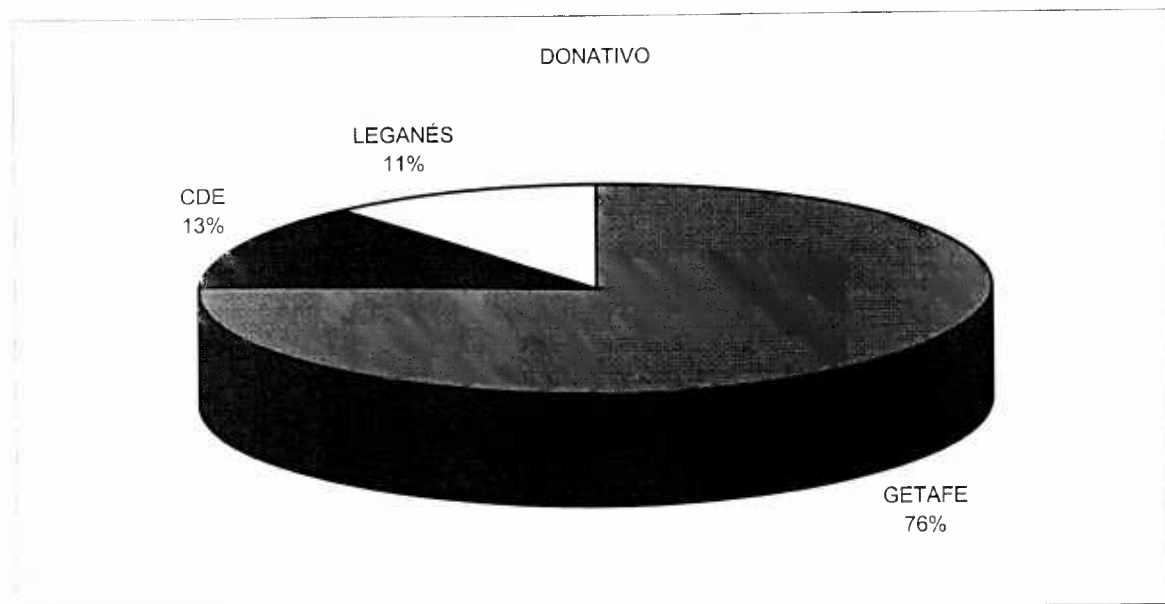
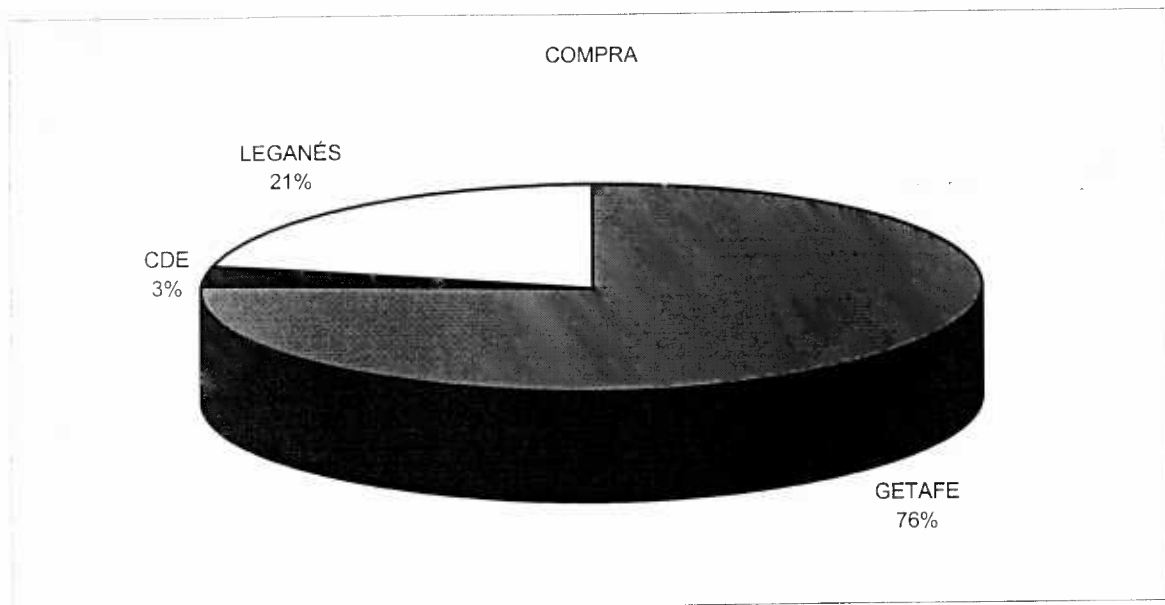


GRÁFICO 2



# PROCESO TÉCNICO 1.998

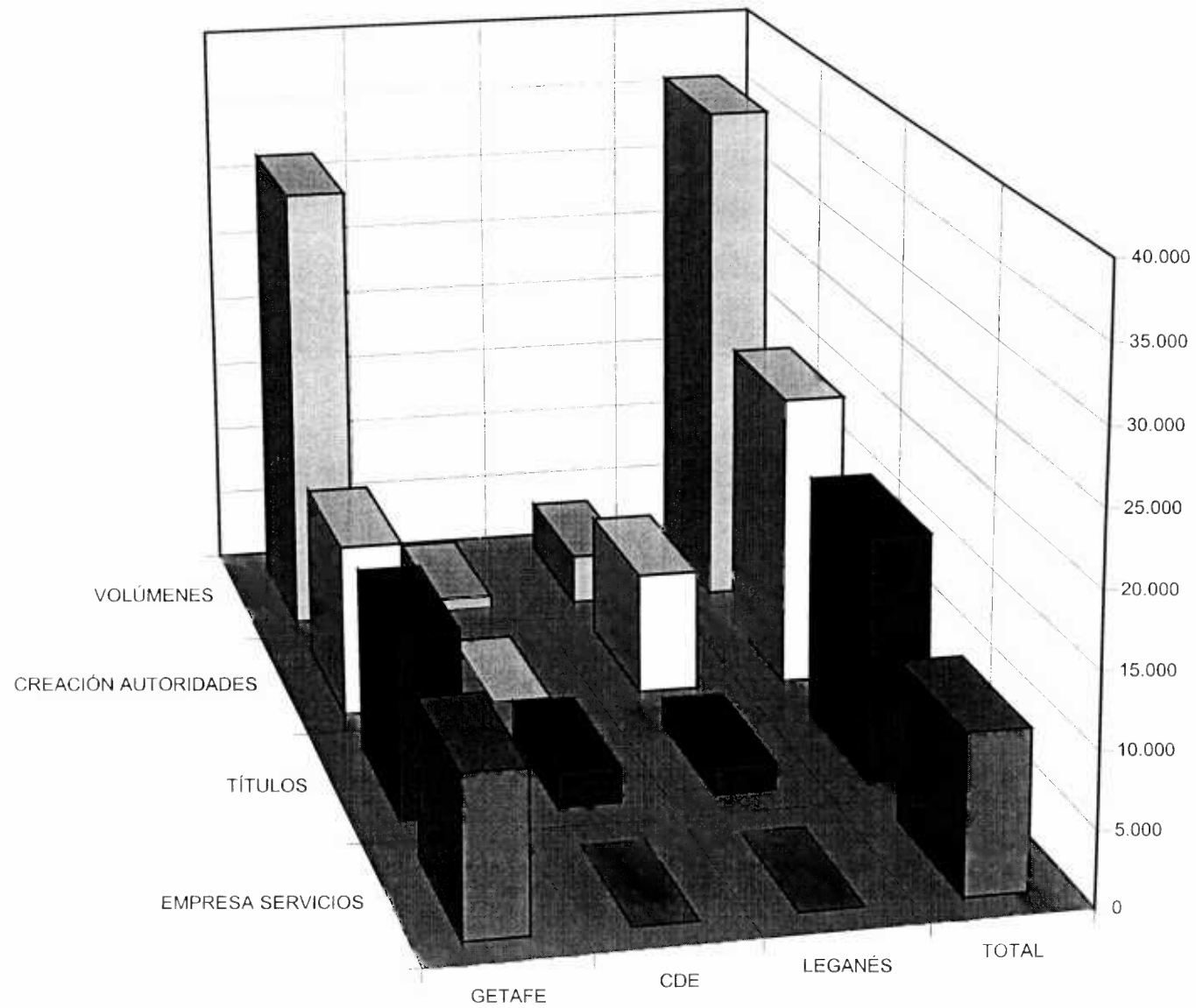


GRÁFICO 3

## PROCESO TÉCNICO 1.998

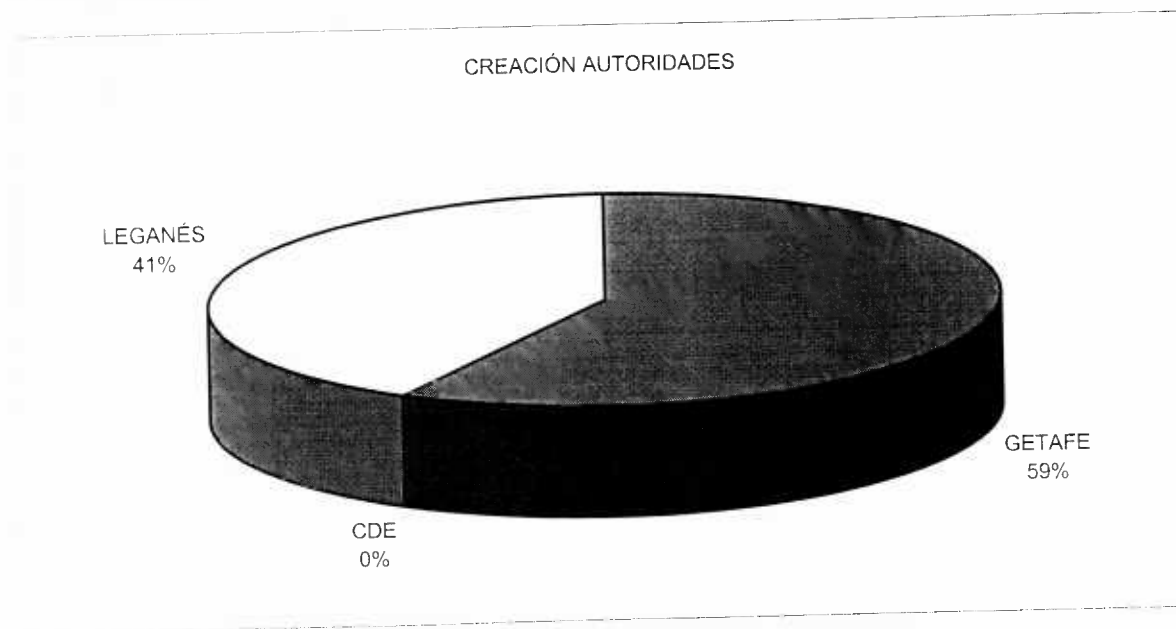
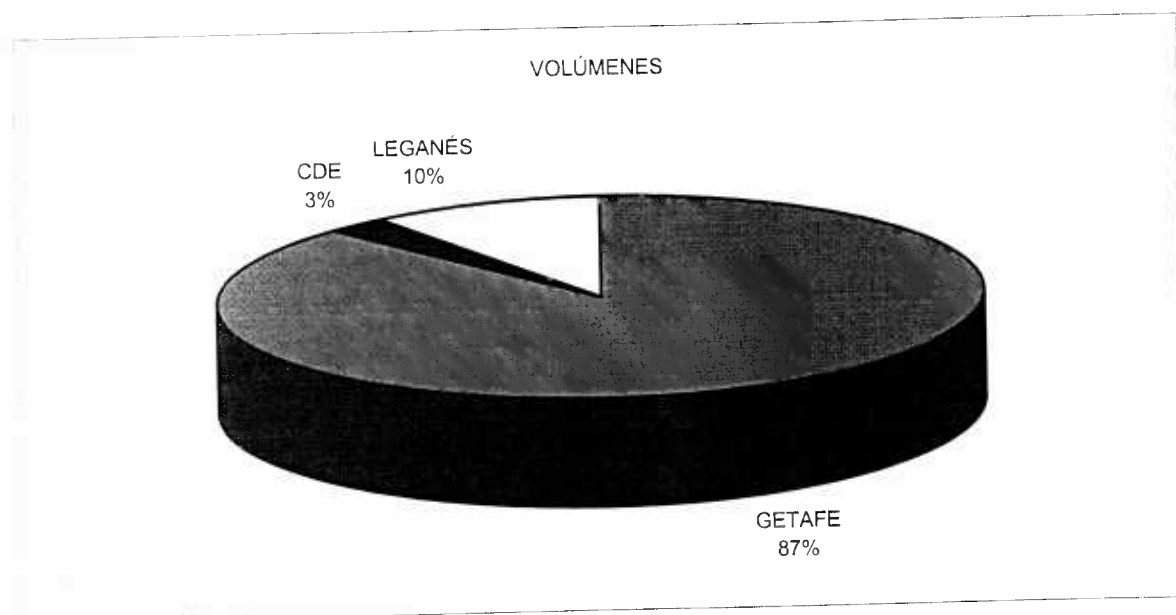
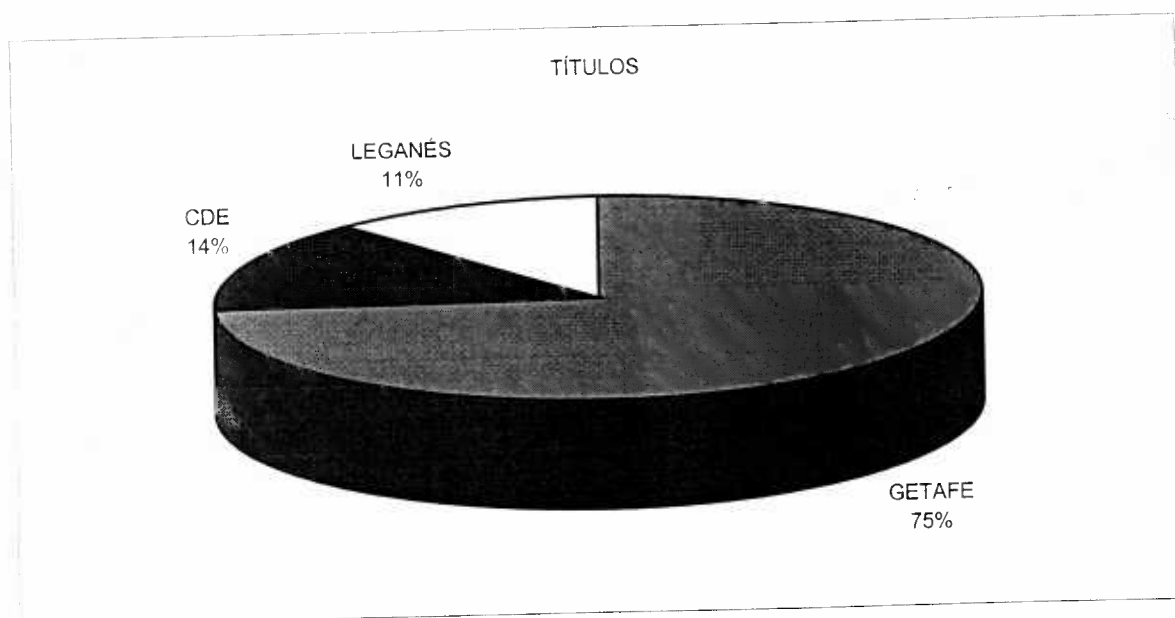


GRÁFICO 4

# PRÉSTAMO 1.998

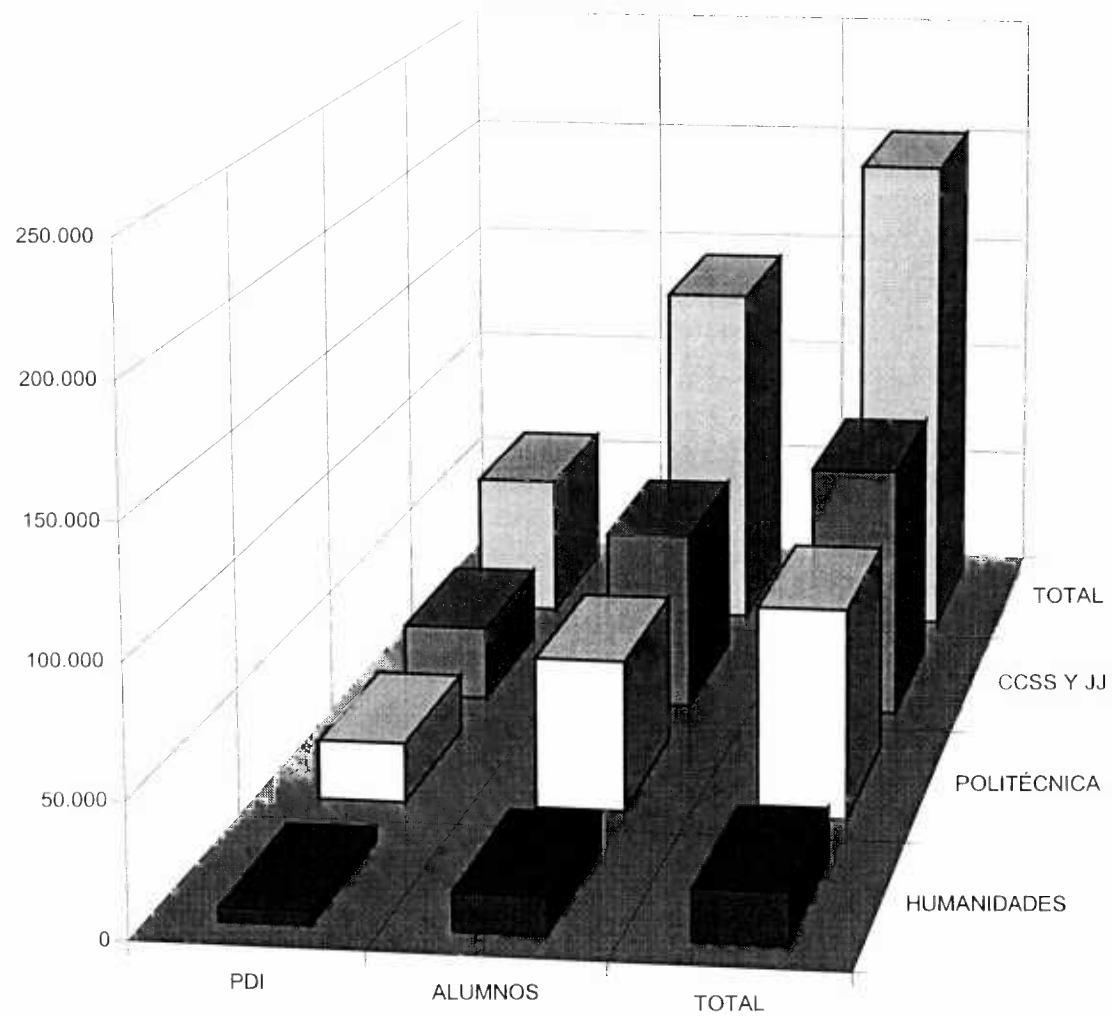


GRÁFICO 5

PRÉSTAMO 1.998

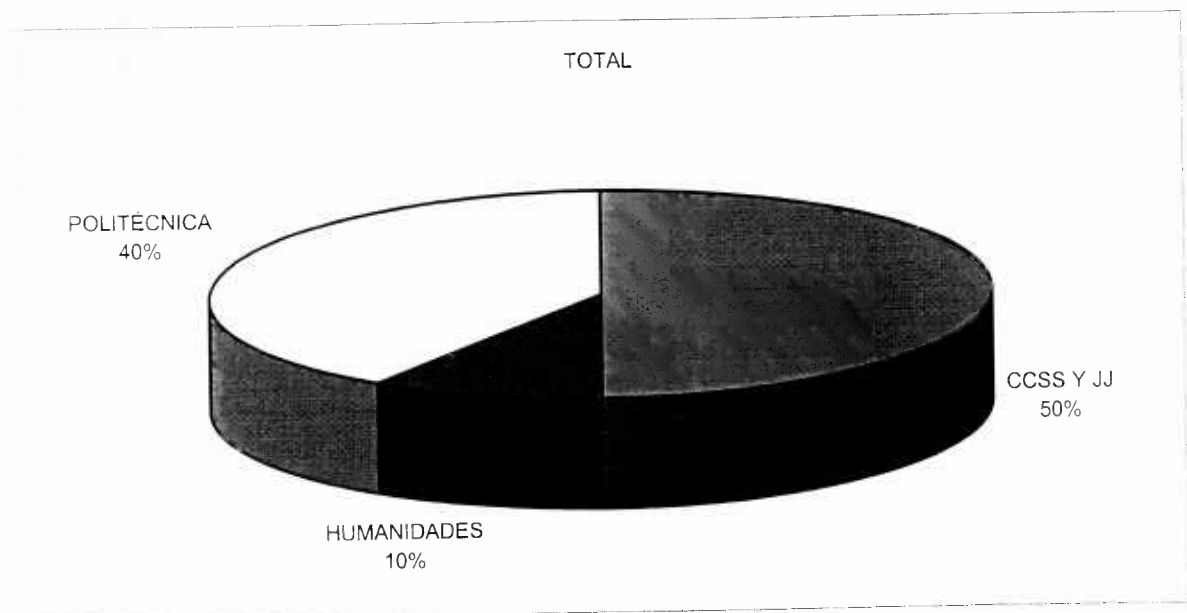
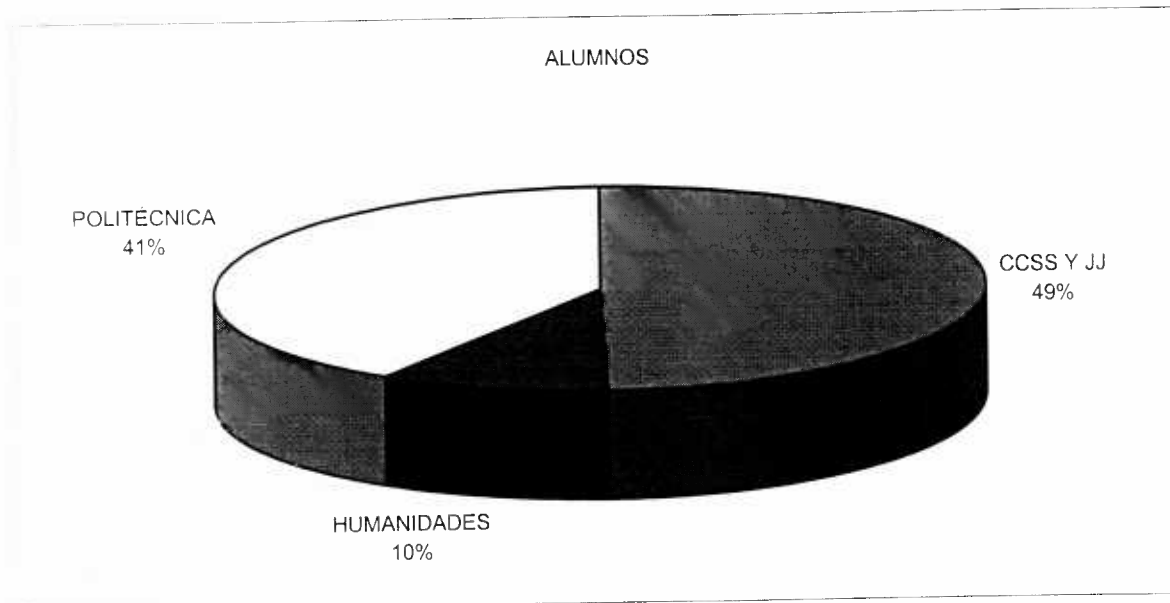
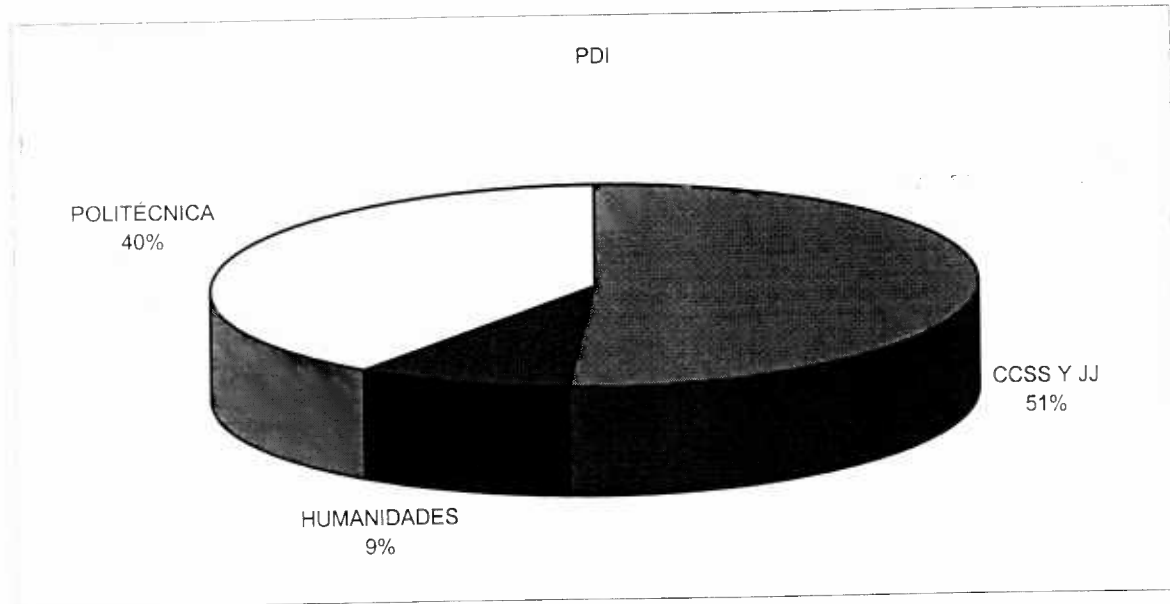


GRÁFICO 6

# PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO 1.998

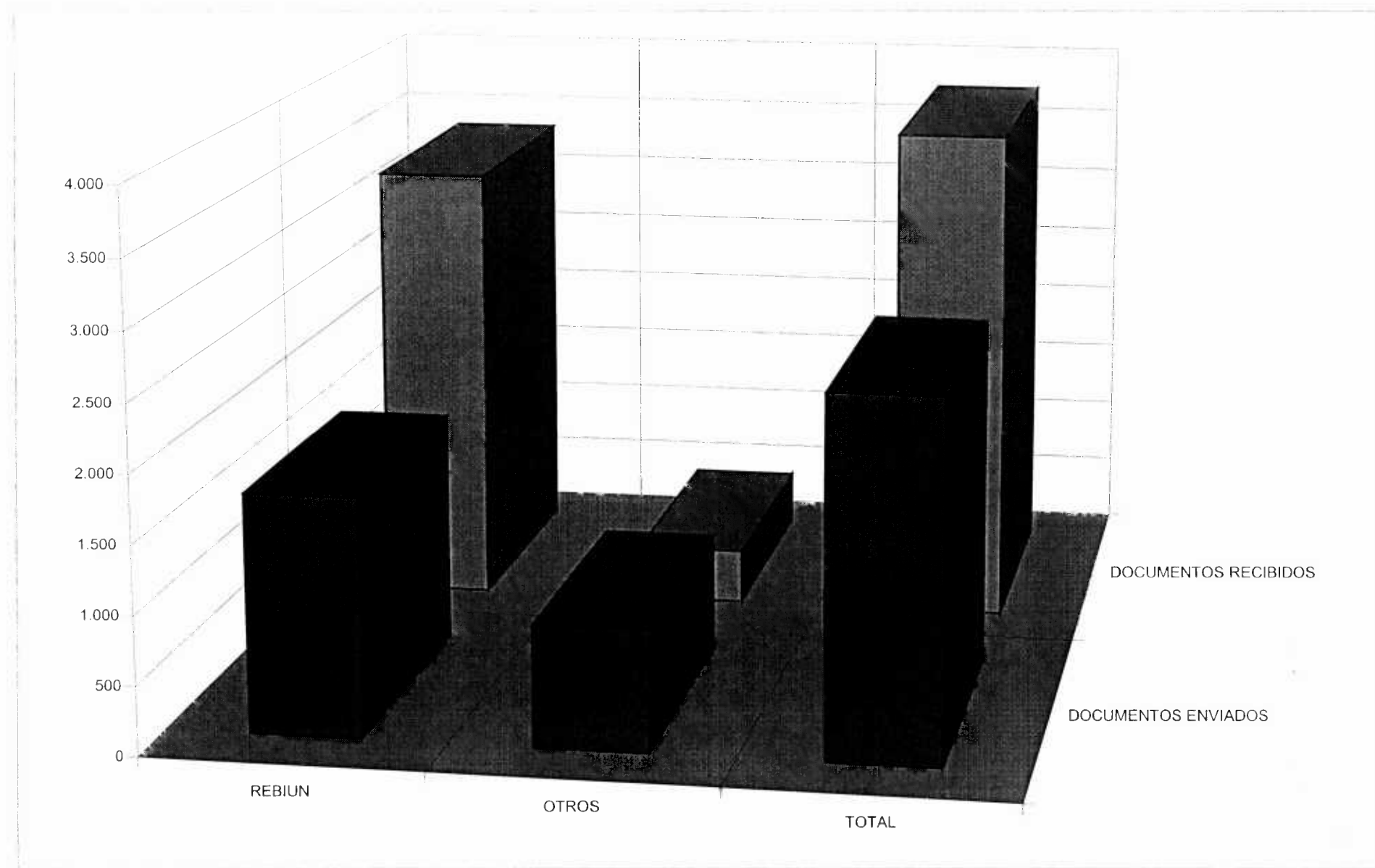


GRÁFICO 7

# PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO 1.998

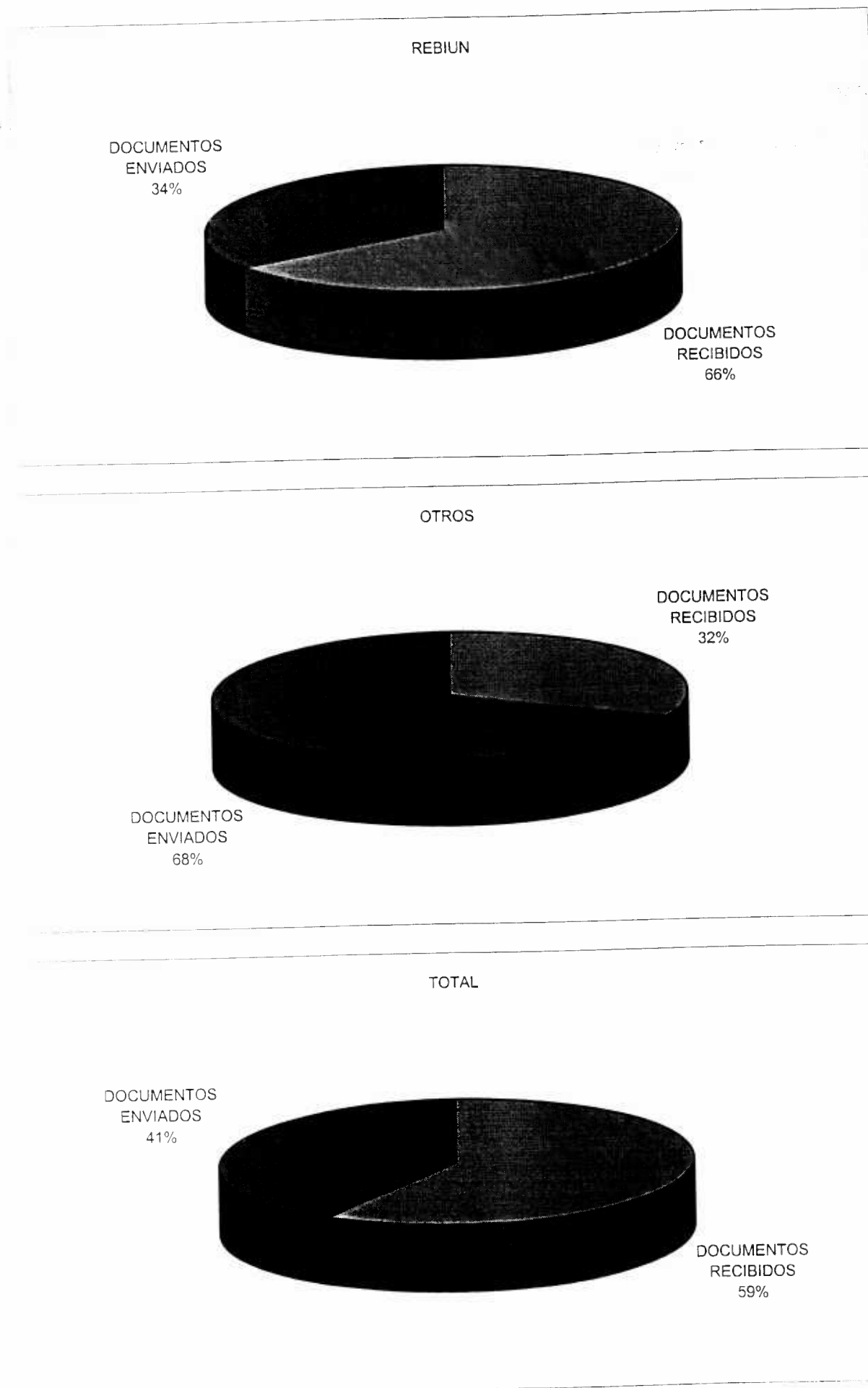


GRÁFICO 8

# UTILIZACIÓN DE BASESE DE DATOS 1.998

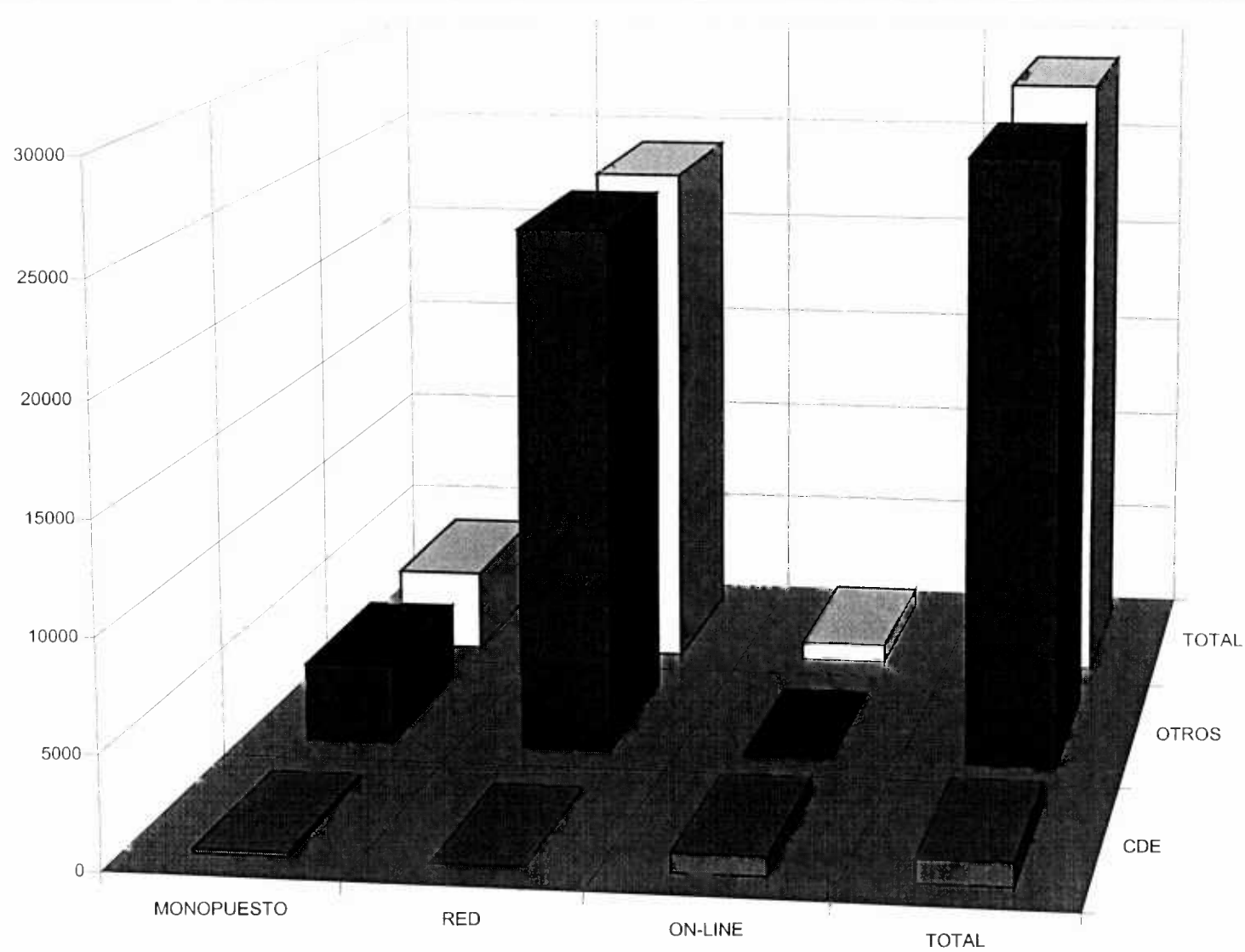


GRÁFICO 9

## UTILIZACIÓN DE BASES DE DATOS 1.998

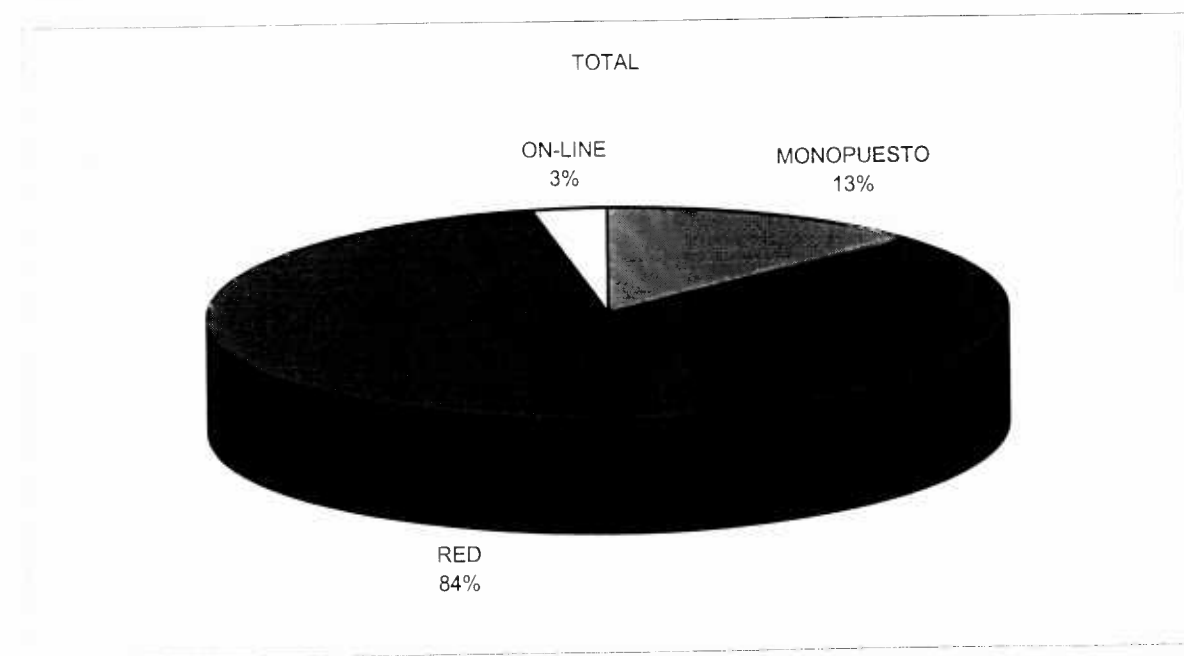
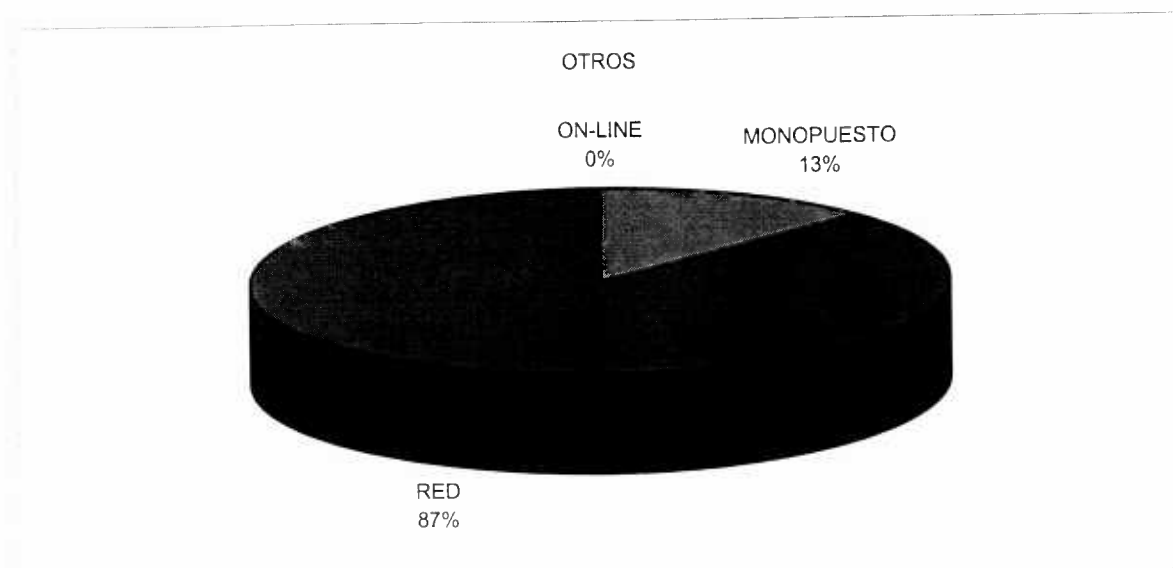
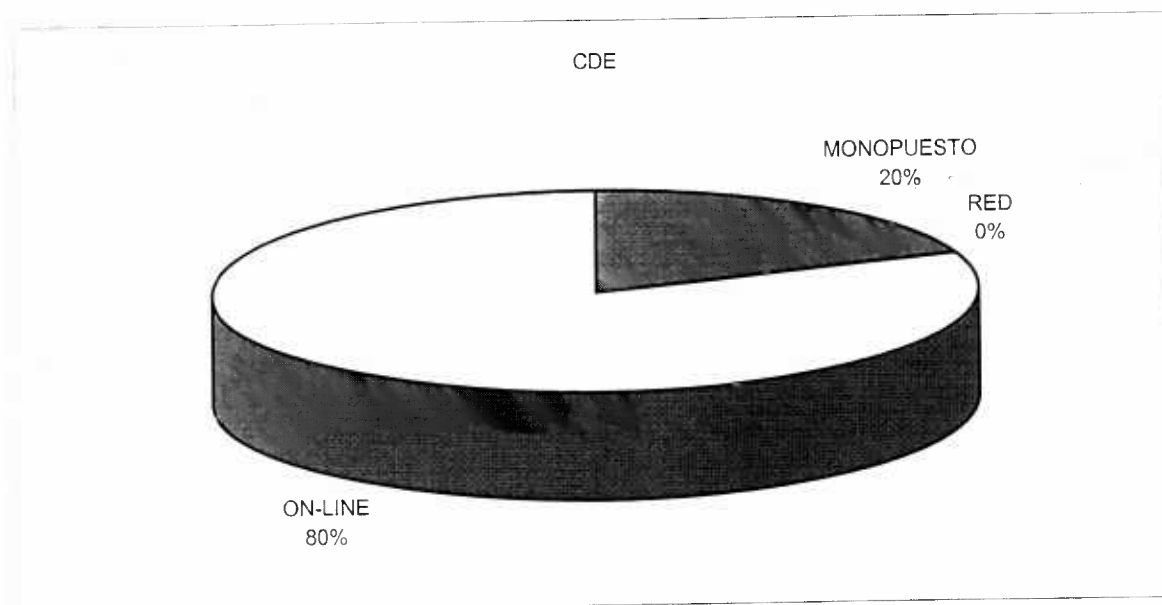


GRÁFICO 10



## CONSULTAS SEGÚN BASES DE DATOS 1.998

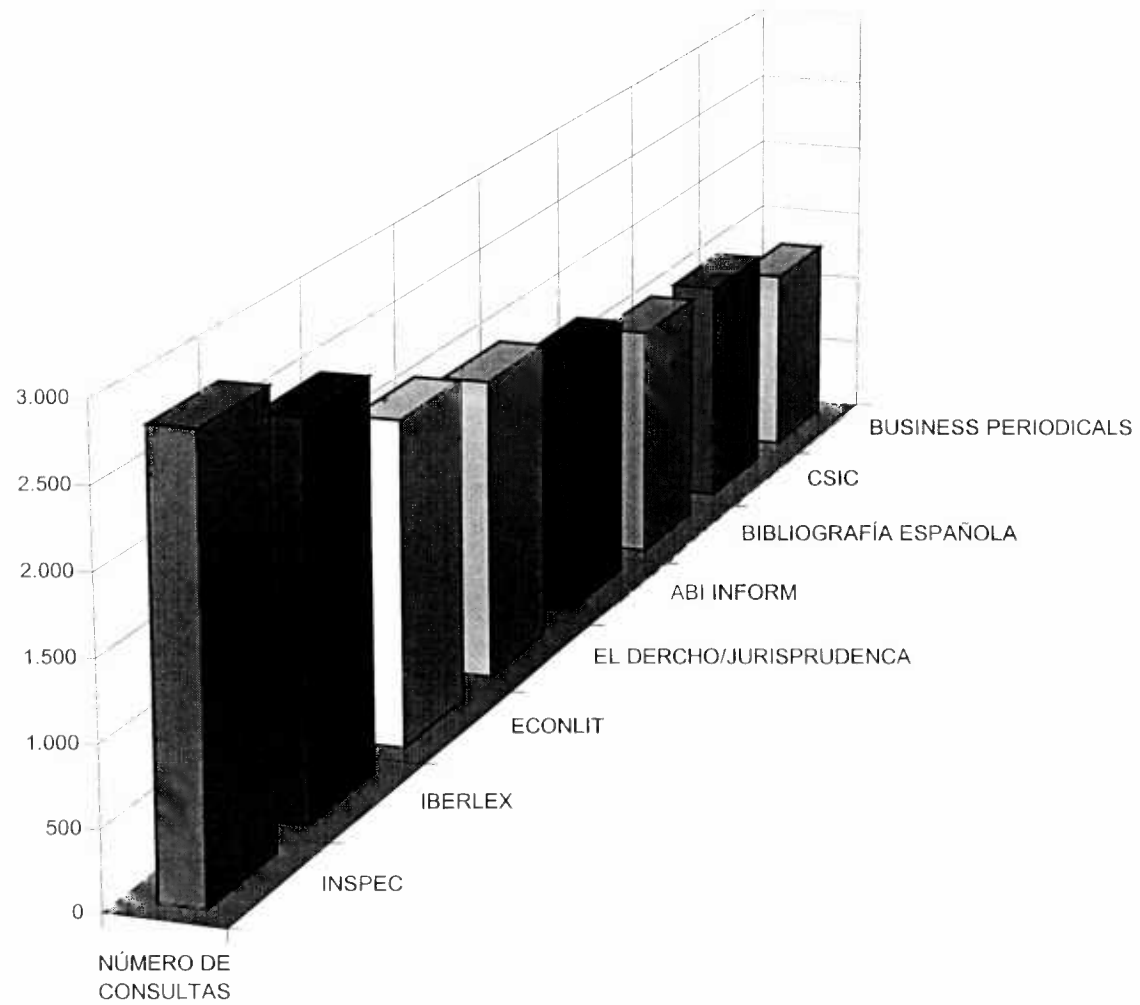


GRÁFICO 11

## CONSULTAS SEGÚN BASES DE DATOS 1.998

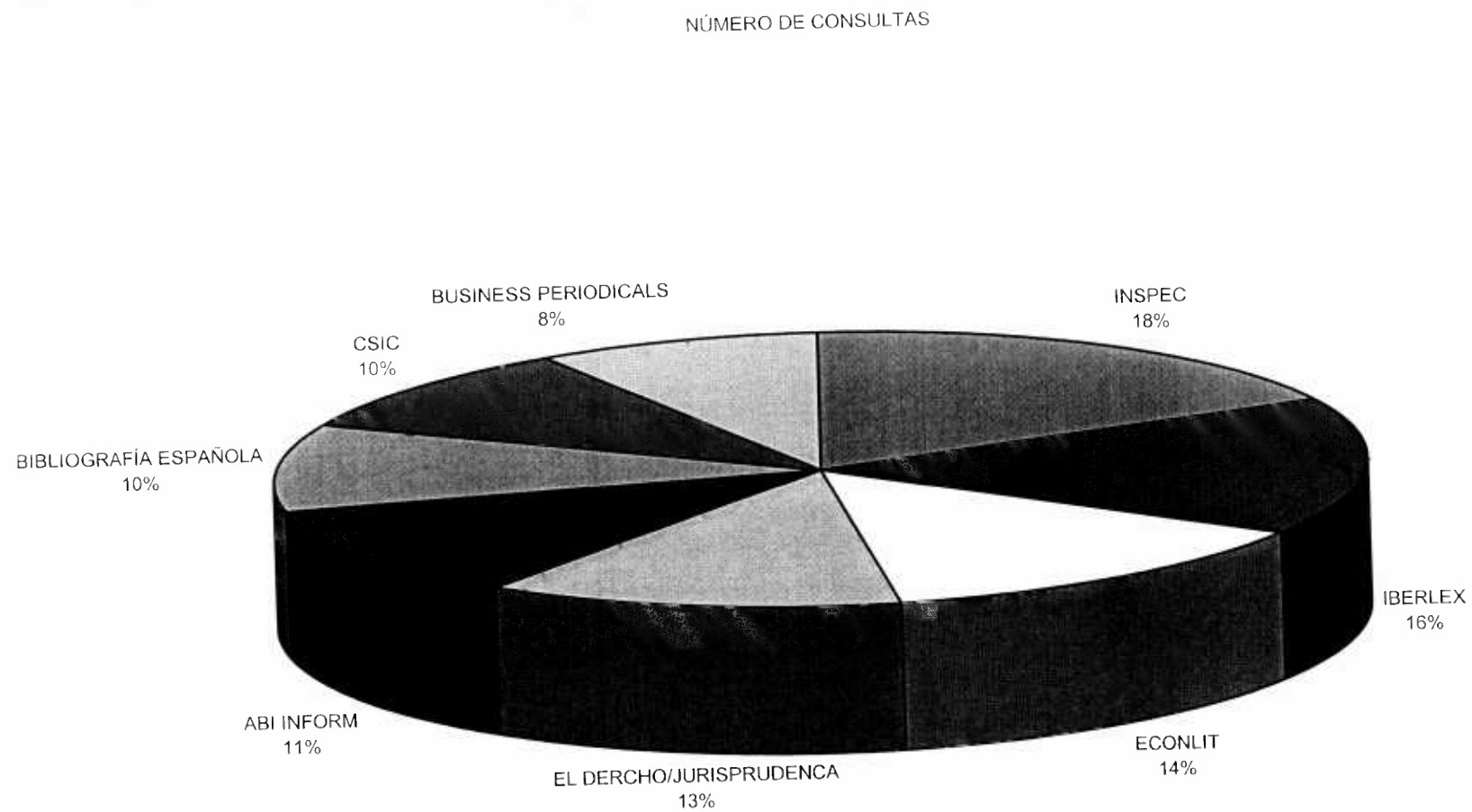


GRÁFICO 12

### CONSULTAS SEGÚN TIPO DE USUARIO

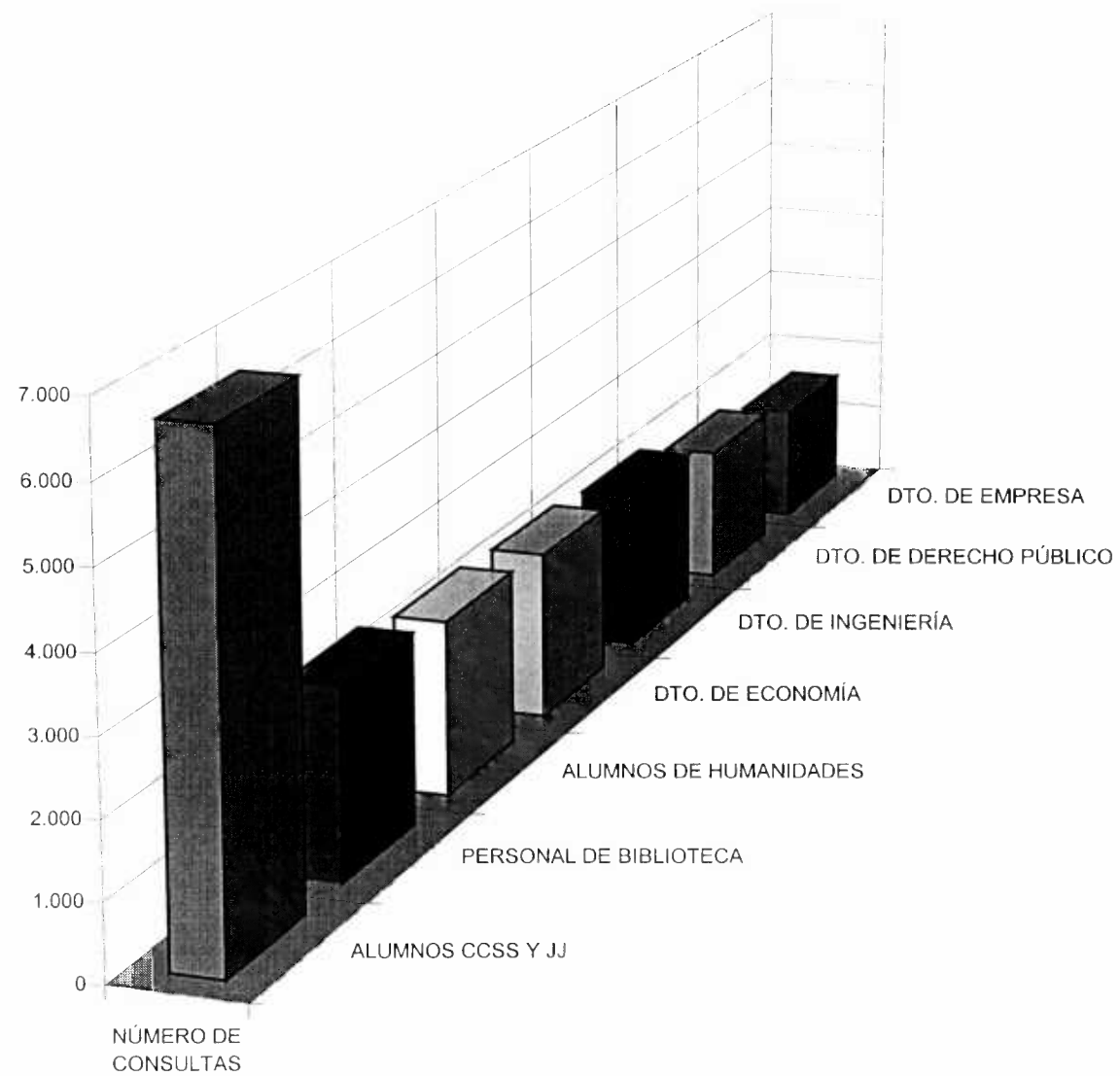
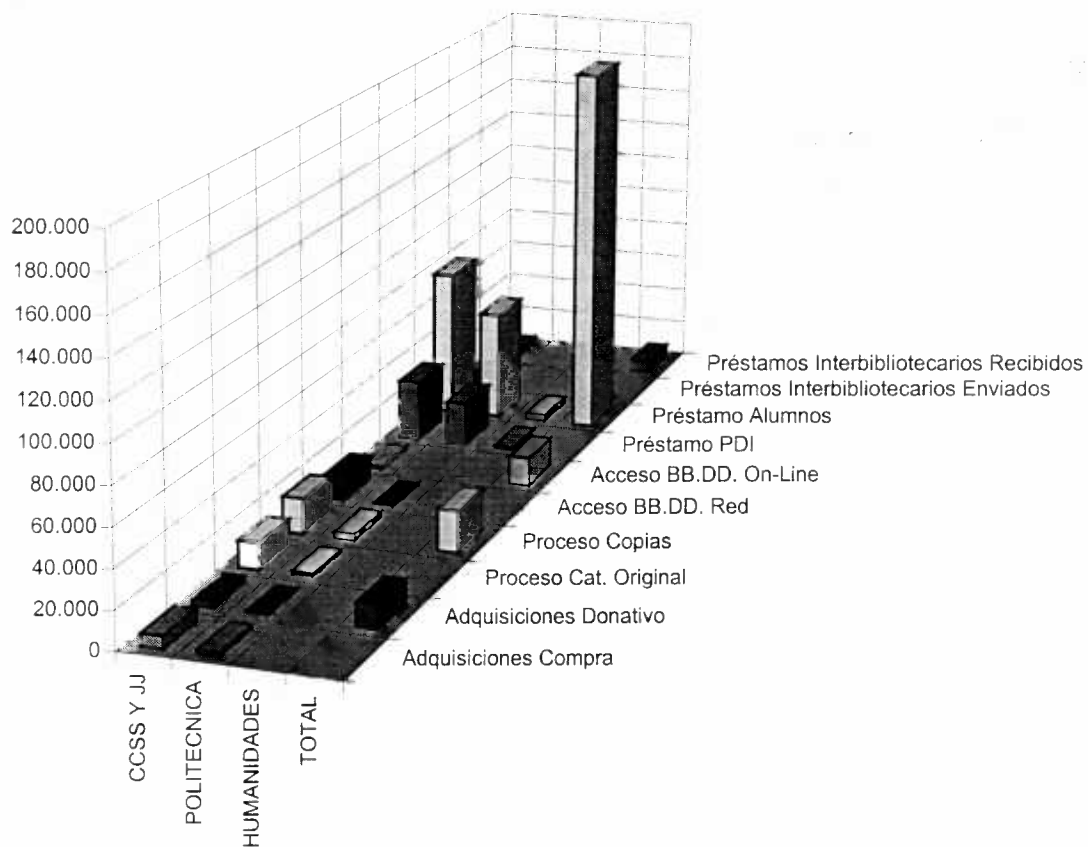
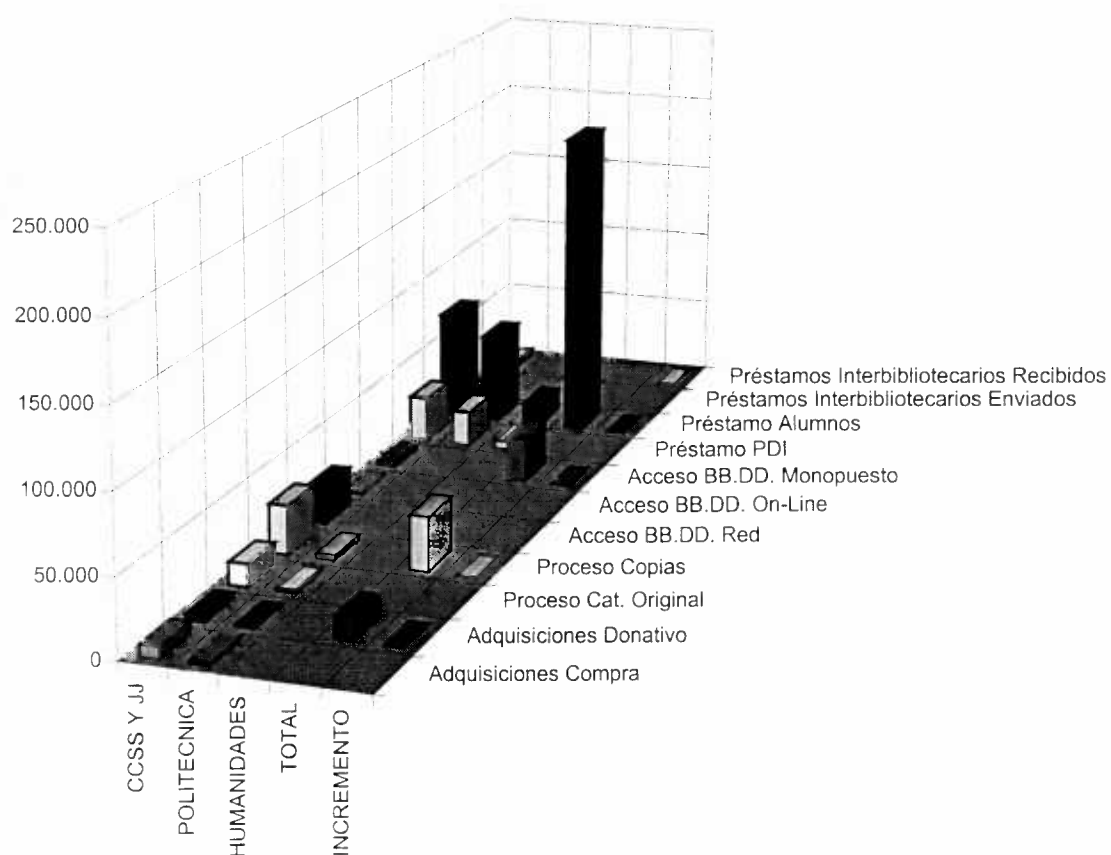


GRÁFICO 13

**AÑO 1.997**



**AÑO 1.998**



## DATOS ESTADÍSTICOS COMPARATIVOS

### PORCENTAJE DE INCREMENTO 1.997 - 1998

